BAB IV

KESIMPULAN DAN SARAN

4.1 Kesimpulan

Setelah penulis menguraikan segala sesuatu yang berhubungan dengan peran Prosedur Pelayanan Konsumen pada CV.ROTASINDO SCREAMOS Bandung Indah Plaza, Jalan Merdeka # 56 Bandung, Jawa Barat, Indonesia, maka penulis mencoba membuat kesimpulan.

4.1.1 Prosedur pelayanan konsumen distro SCREAMOUS

Kualitas pelayanan pada suatu perusahaan bila buruk dan tidak dilaksanakan dengan baik dan benar, maka itu akan menghambat perkembangan perusahaan tersebut karena adanya ketikpuasan konsumen. Hal tersebut dapat menimbulkan kekecewaan sehingga mereka enggan untuk kembali pada perusahaan yang bersangkutan. Oleh karena itu untuk dapat mengatasi ketatnya persaingan yang terjadi dimasa yang akan datang, maka perlu dilakukan strategi pemasaran yang tepat.

Maka dari itu perusahaan harus melakukan strategi yang tepat terutama yang berkaitan dengan kualitas pelayanan. Usaha-usaha pelayanan yang dilakukan oleh toko pengecer lebih banyak ditinjau pada pelayanan terhadap pembeli. Dalam memilih retail store, pembeli mempertimbangkan banyak hal. Faktor utama yang diperhatikan adalah yang berkaitan dengan kebutuhan ekonominya. Di lain pihak, kebutuhan emosional juga kadangkala mempengeruhi pilihannya.

4.1.2 Faktor-faktor yang mempengaruhi kelancaran pada distro SCREAMOS.

Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kelancaran pada distro **SCREAMOS** adalah letak distro sangat strategis karena berada tepat di mall dan area parker yang cukup luas untuk anggota dan masyarakat umum sehingga memudahkan konsumen untuk datang ke distro SCREAMOUS.

4.1.3 Untuk mengetahui hambatan prosedur pelayanan konsumen pada distro SCREAMOS.

Dalam setiap pekerjaan tidak akan selamanya berjalan denan baik dan lancar. Begitu pula dalam pelayanan konsumen untuk konsumen yang akan membeli pakaian di distro SCREAMOUS, ada kendala yang dihadapi dalam pelayanan konsumen yaitu :

1. pelayanan kurang ramah dalam melayani konsumen.
2. kurang memperhatikan konsumen sehingga konsumen merasa tidak nyaman.
3. Tidak terjalinnya komunikasi antara pelayan dengan konsumen.

4.1.4 Untuk mengetahui usaha yang di lakukan dalam mengatasi hambatan prosedur pelayanan konsumen pada distro SCREAMOS.

Masalah pelayanan merupakan hal yang penting untuk diperhatikan dan selalu diperbaiki kekurangannya. Dalam hal ini perusahaan dituntut kemampuannya untuk memberikan pelayanan dengan tepat dan terpercaya mengenai suatu produk yang ditawarkan oleh suatu perusahaan. Konsumen dapat melihat kelebihan-kelebihan seperti pelayanan tambahan serta kemudahan-kemudahan dalam memperoleh produk yang diinginkan dan dibutuhkan. Apabila perusahaan memberikan pelayanan yang berkualitas maka hal tersebut akan meningkatan keputusan konsumen membeli ulang pada perusahaan yang bersangkutan.oleh karena itu distro SCREAMOUS memiliki solusi dalam penyelesain pelayanan konsumen.

1. Pelayan harus diberi pengarahan yang lebih dalam menghadapi konsumen
2. Pelayan harus sering memperhatikan konsumen dalam menentukan item yang konsumen inginkan sehingga konsumen merasa nyaman ketika berbelanja.
3. Pelayan harus berkomunikasi atau bertegursapa ”selamat siang mas / mba ada yang bisa kami dibantu !!!! atau mau pilih-pilih dulu,, silahkan” sehingga konsumen merasa puas atas pelayanan yang diberikan.

4.2 Saran

Walaupun distro screamous merupakan perusahaan distro yang besar yang selalu mengutamakan kepuasan pelanggan, akan tetapi masih ada kekurangan yang penulis rasakan. Maka dari itu, penulis mencoba memberikan saran yang mungkin dapat dijadikan bahan masukan bagi SCREAMOUS, diantaranya adalah :

1. Shopkepper meerupakan bagian yang tugasnya melayani pelanggan, maka diharapkan dapat memberikan pelayanan dengan baik, ramah dan meningkatkan komunikasi dengan konsumen.
2. Memberi pelatihan kepada pegawai di bagian pelayanan dan Tingkatkan lagi dalam bekerja supaya distro SCREAMOUS dapat maju dan berkembang.
3. Diharapkan adanya tambahan sumber daya manusia khususnya di bagian design yang kompeten dalam membikin design yang lebih kretif untuk menjadikan distro SCREAMOUS lebih maju lagi dari sekarang.